

Umění komunikovat – Jana Matulíková

Komunikujeme každý den, ale někdy si s druhými neporozumíme. Občas nejsou zřejmá naše sdělení, jindy je chyba na našem „přijímači“. Budeme spolu přemýšlet, jak se vyvarovat chyb, jak s druhými nemanipulovat, jak správně naslouchat a jak správně pochopit, co nám chtějí říct.

- Odhodlat se komunikovat – některá komunikace totiž skončí dřív, než vůbec začne!
- Verbální a neverbální komunikace
- Jak sdělit důležité věci
- Co slyšíme, jak rozumíme
- Zakázaná slova a manipulace

O komunikaci – aneb jak spolu mluvíme

Komunikujeme všichni – verbálně i neverbálně.

Verbálně: Slova nečekaně nejsou nejdůležitější!

Neverbálně: Mimikou

Přiblížením a oddálením, natočením

Přímým dotykem – podáním ruky, pohlazením

Gestikulací

Pohledy – soustředěná pozornost nebo těkání

To, jak k rozhovoru přistoupíme – úprava zevnějšku...

POZOR NA E-MAILOVOU KOMUNIKACI, CHYBÍ NEVERBÁLNÍ STRÁNKA!

Činy: to, co děláme, by mělo být v souladu s tím, co říkáme

Naslouchání: Ušima – slyšením

Očima – viděním

Srdcem – vztahem, láskou

Slova: jak rozumíme sdělením – slova mají různé významy, sdělením dáváme nějaký výklad, který závisí na tom, kdo jsme, jak sami sebe vnímáme, jakou máme individuální zkušenost. Pokud si nevěříme nebo máme komplikované zkušenosti s komunikací, můžeme si domýšlet sdělení, která nám nikdo neřekl.

Příklad sdělení: „už jsem ti pětkrát volala“

Průběh komunikace ze čtyř stránek

- 1) *Věcná stránka* – o čem tě zpravuji – v tomto případě jasné sdělení (volala jsem)
- 2) *Vztahová stránka* – co si o tobě myslím – můžou už vzniknout různé nejasnosti – vyčítám (???): kde furt jsi? Nebo naopak se bojím (???): záleží mi na tobě!
- 3) *Sebeprojevová stránka* – co sděluji o sobě – není úplně jasné – mám starost? Jsem zklamaná? Chci vědět, kde jsi, co děláš, mám nárok na tvůj čas!? Jen to komentuju?
- 4) *Výzvodá stránka* – k čemu tě chci pobídnout – třeba: Zavolej taky někdy ty! Zodpovídej se mi!

A příjemce tedy uslyší sdělení, kterému může porozumět různými způsoby... **Pro člověka je ale sdělení reálné, i když ho správně nepochopil.** A pak třeba nevhodně odpoví a hrozí neporozumění a třeba i konflikt.

Tady může pomoci neverbální komunikace. Pokud své sdělení doprovodíme gestem, výrazem tváře, tónem hlasu, můžeme protějšku upřesnit význam sdělení. Ale i tak to nemusí stačit. ☺

Chyby v příjmu

Je tedy jasné, že sdělení všichni potřebujeme správně dekodovat, abychom nezpůsobili konfliktní situaci bez vážného důvodu. Pravděpodobnost, že si neporozumíme, se zvýší, pokud se bavíme s člověkem, který je doma v jiném řečovém prostředí (společenské vrstvy, zájmová skupina, církev – mám v tom pokoj, činite pokání, zapiš to do cáchovnice, přemístili ho mezi monky, ...)

Ale kromě těchto pochopitelných jsou další činitelé:

- Obraz, který má příjemce o sobě (jak sám sebe vidím) – jsem-li sám sebou nejistý, i příznivé sdělení můžu pochopit špatně, třeba jako ironii. To mě jen utvrdí v tom, že se mnou prostě nikdo nemůže mluvit normálně, a jsem v bludném kruhu.
- Obraz, který má posluchač o tom, kdo něco sděluje – vím, jak to myslí, protože ho znám. Případně – protože tyhle typy znám (dovodím si některé chybějící informace z toho, koho mi ten člověk připomíná, jak je třeba oblečený apod.)
- Úkaz korelovaných poselství – korelace je vztah mezi dvěma věcmi, sděleními, procesy, které se proto navzájem ovlivňují – v tomto smyslu jde o to, že člověk slyší jedno sdělení, ke kterému si přidá další, které ovšem nebylo řečeno! (**můžeš vyklidit myčku? Můžu slyšet navíc – už jsi to měla udělat dávno.**) Obvyklé je, že to, co si domyslím, mě obviňuje.

Co s tím?

- **Nedomýšlejte se!** Když si nejste jistí, že jste správně porozuměli, zeptejte se.
- Naučte se některé komunikační techniky – důležité sdělení říkejte „až ve třetí větě“ (vy nad tím už nějakou dobu přemýšlíte, posluchači vůbec nemusí dojít, o co jde, chvíli trvá, než se naladí na vaše téma!)
- Pozor na „postavičku“ v hlavě – čeká mě rozhovor, tak nad tím přemýšlím: Já mu řeknu tohle, ale on mi asi řekne tohle, na to já odpovím, že tohle. A on, blbec, řekne tohle! Jak to může říct???... No a pak dojde k reálnému rozhovoru, kdy já souvisle pokračuju, a druhý netuší, která bije, protože teprve přišel.
- Sład'te verbální a neverbální složku řeči!
- Mnohdy nereagujeme na lidi, jací jsou doopravdy, ale na naše představy o nich. To není principiálně špatně, ani nejde naše představy zrušit nebo vyloučit. Jde spíš o to, abychom s tím počítali a uvědomili si, že moje představy jsou fakt jen moje. Že můžou, ale také nemusí odpovídat skutečnosti. Pokud je to pro mě důležité, abych komunikaci nepokazila, protože fakt potřebuju řešit něco důležitého, mluvmе o tom.
- Zkusme se učit pracovat s našimi pocity z jiných lidí. Tedy uvědomit si je. A znovu – případně se zeptejme, jestli je naše představa správná (je našťvaný, nebo jen smutný?)

Zakázaná slova a manipulace

Zakázaná slova v komunikaci souvisí se zevšeobecnováním! Když používáme v komunikaci výraz – ty vždycky, ty nikdy... je to v 99,9 % nepravda!

Abychom dosáhli svého cíle, tak občas manipulujeme všichni – a je jedno, o co nám jde. Cílem manipulace je, zjednodušeně řečeno, přesvědčit druhého, aby přijal vaše argumenty a udělal něco, co ve skutečnosti vůbec udělat nechce. Manipulací můžeme vyvolat pocity viny, strach, pochybnosti, vytvořit nátlak.

Jenom přibližně 20 procent manipulátorů manipuluje vědomě, drtivá většina ani neví, že to dělá! Nejprve je důležité rozeznat manipulativní chování a důvody, proč vůbec manipulujeme:

Proč manipulujeme?

Mezi nejčastější důvody patří strach. Z vlastního selhání, bezmoci či neznáma. Dalším je i nedostatek sebedůvěry, protože manipulace poskytuje pocit moci. Zároveň je to také odkoukaný model chování – od rodičů, učitelů, kamarádů i vzorů. A někdy je manipulace jen taková hra, kdy člověk zkouší, co všechno druzí udělají. Někteří z nás manipulují jednoduše proto, že jiné chování neznají.

Rozeznajte způsoby manipulace

Manipulovat můžeme činy i chováním. Manipulujeme i slovy, stavbou vět, volbou výrazů, vyvoláním určitých pocitů. Obecně jsou manipulativní věty, naznačují, jaký by měl mít na věc názor: „Chcete raději kvantitu, nebo dáváte přednost kvalitě?“ nebo: „Předpokládám“ Svou roli hraje i hlas a intonace.

Jakmile jste si tohoto vědomi, můžete použít některý z těchto způsobů, jak se manipulaci bránit:

1. Říkejte toho manipulátorovi o sobě co nejmín

Jedno zlaté pravidlo: čím méně mu o sobě řeknete, tím méně použije proti vám. Pamatujte, že nejhorší manipulátoři jsou ti, kteří vám naslouchají. Doslova se vám dostanou pod kůži.

2. Nereagujte na nejasně formulovanou žádost

Manipulátoři svá přání, potřeby a žádosti sdělují zamlženě a nejasně.

V takovém případě se doptejte. Proč? Co potřebuješ? Vyjasněte si: Co, kdy, kde, jak, kolik?

3. Dělejte si poznámky

Zapisujte si všechny důležité výroky a postoje, které manipulátor na vaši adresu směřoval. Vše, na čem jste se dohodli. Budete tak mít konkrétní argumenty, až začne couvat, měnit názory či říkat, že tohle určitě nikdy neřekl.

4. Odmítejte zprostředkované jednání

Pokud se manipulátor do něčeho nechce zapojit, snaží se držet si odstup. Když potřebuje vás nebo nějaké informace, použije prostředníka. Stejně tak člověka nutí, aby odpověděl okamžitě, bez možnosti si věc rozmyslet.

5. Buďte obezřetní vůči lichotkám

Cílem manipulátora je na každého dobře zapůsobit, chovat se sympaticky a přátelsky, nešetřit chválou.

6. Spojte se s ostatními

Někdy je v jednotě síla a pomůže, zejména ve chvílích, kdy si nejsme jisti, na čem jsme. Zeptejme se blízkých, jak jim to připadá...

7. Nezbyvá než zasáhnout

Jednou z nejdůležitějších dovedností při setkávání s lidmi je schopnost jednat asertivně. Když občas něco nebo někoho odmítnete, znamená to, že stanovujete své meze. Neznamená to, že druhého zavrhuje.

Hodně hezkých rozhovorů přeju! 😊